

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Bank syariah di Indonesia pertama kali muncul pada tahun 1992 dengan Bank Muamalat Indonesia sebagai pionernya.<sup>2</sup> Bank syariah sendiri merupakan sebuah lembaga yang menerima dana dari masyarakat yang kemudian disalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan serta memiliki fasilitas jasa layanan dalam lalu lintas pembayaran yang mana semua kegiatannya tersebut didasarkan pada prinsip syariah Islam. Selama perjalanannya, perbankan syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Data terakhir menurut Statistik Perbankan Syariah (SPS) yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), menunjukkan bahwa hingga akhir Januari 2019, jumlah Bank Umum Syariah (BUS) adalah 14 unit, Unit Usaha Syariah (UUS) sebanyak 20 unit, dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) sebanyak 101 unit.<sup>3</sup>

Saat ini bank menjadi salah satu kegiatan usaha yang memegang peranan penting dalam perekonomian di negara kita. Fungsi utama bank syariah adalah mempertemukan dua pihak atau lebih yaitu pihak yang membutuhkan dana (*borrower*) di satu sisi, dan pihak yang kelebihan dana (*saver*) untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam. Selain itu bank syariah biasa disebut *Islamic Banking* atau *Interest banking*, suatu sistem perbankan dalam pelaksanaan operasional tidak

---

<sup>2</sup> Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2014), hal. 25.

<sup>3</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Statistik Perbankan Syariah Januari 2019*, hal. 5

menggunakan sistem bunga (*riba*), spekulasi (*maysir*) dan ketidak pastian (*gharar*).<sup>4</sup>

Tabel 1.1

Daftar Bank Syariah terbaik dalam pelayanan prima periode 2013-2014

Peringkat	2013	2014
1	Bank Muamalat	Mandiri Syariah
2	Permata Bank Syaariah	Permata Bank Syaariah
3	Mandiri Syariah	BCA Syariah
4	BCA Syariah	Bank Muamalat
5	CIMB Niaga Syariah	BRI Syariah
6	BII Syariah	BTN Syariah
7	BNI Syariah	Bukopin Syariah
8	Danamon Syariah	CIMB Niaga Syariah
9	BRI Syariah	OCBC NISP Syariah
10	BTN Syariah	BII Syariah

**Sumber :** Majalah Infoperbankan no.410/vol.XXXV

Berdasarkan data di atas, diketahui bahwa Bank Syariah Mandiri mengalami peningkatan dari posisi nomor 3 naik menjadi posisi nomor 1. Hal ini bisa diambil kesimpulan bahwa BSM melakukan perbaikan dalam segi pelayanan prima.

Bank Syariah Mandiri merupakan salah satu bank syariah yang memiliki kinerja yang baik di Indonesia. Hal tersebut ditunjukkan atas banyaknya penghargaan Bank Syariah Mandiri di antaranya The Most Effisient Bank Kategori Bank Syariah Aset di atas 10 Triliun, Recognition for Best ICT Implemrntasi in Sales dan Marketing, Penghargaan atas

---

<sup>4</sup> Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, , Hukum Perbankan Syariah, (Jakarta : Sinar Grafika Offset, 2008) hal 3

Indonesia Middle Class Brand Champion 2015 Based on The Middle Class Consumer Survey in Cities in Indonesia, Penghargaan untuk maarketing dari nasabah ke nasabah, peringkat II Kategori Bank Umum Syariah, Penghargaan untuk loyalty index. Dari sini minat masyarakat semakin bertambah.

Bank Syariah Mandiri sebagai bank syariah yang berdiri sejak tahun 1999 telah mampu bersaing dengan bank syariah lainnya dalam segi kualitas layanan. Pada setiap bank, harus melayani nasabah dengan baik misalnya adanya nasabah yang komplain maka customer service harus menangani komplain tersebut dengan pelayanan yang prima supaya nasabah merasakan puas atas pelayanan yang kita berikan sehingga kepuasan nasabah dapat tercapai dan hubungan baik dengan nasabah pun terjalin erat. Bank Syariah Mandiri merupakan salah satu bank syariah yang menaruh perhatian khusus dalam hal memberikan kualitas pelayanan kepada setiap nasabahnya.

Dengan banyaknya bank-bank syariah yang bermunculan dalam bisnis perbankan pada saat ini, maka banyak pula yang menjadi sumber dari permasalahan yang dihadapi pihak perbankan. Seperti halnya kualitas layanan yang menjadi hal utama dalam permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang pemasaran jasa. Dengan adanya penilaian terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah maka timbulnya komplain atau keluhan dari nasabah. Pihak bank juga dituntut bagaimana dalam menghadapi komplain atau keluhan yang dilakukan nasabah, maka bank harus dapat cepat dan tepat dalam melakukan

penanganan keluhan, supaya nasabah bisa merasakan kepuasan atas pelayanan penanganan keluhan yang dirasakan.<sup>5</sup>

Pengertian keluhan pelanggan dalam bukunya Kotler “Keluhan pelanggan adalah bentuk aspirasi pelanggan yang terjadi karena adanya ketidakpuasan terhadap suatu barang atau jasa. Macam-macam keluhan pelanggan pada dasarnya terbagi 2 yakni keluhan yang disampaikan lewat lisan dan keluhan yang disampaikan secara tertulis”. Dalam bukunya Tjiptono pengertian keluhan adalah Secara sederhana, keluhan bisa diartikan sebagai ungkapan ketidak puasan atau kekecewaan.

Komplain berdampak strategis terhadap perusahaan. Keluhan adalah kesempatan mempererat hubungan dan menciptakan loyalitas. Strategi penanganan keluhan itu efisien, maka strategi ini dapat mengubah pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk perusahaan yang puas. Bahwa penanganan komplain secara efektif memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk / jasa perusahaan yang puas (atau bahkan menjadi `pelanggan abadi`<sup>6</sup>). Dalam hal ini adalah untuk menjaga bank dalam posisi sehat yaitu menghindari munculnya perilaku pilihan merugikan sebelum transaksi dan bahaya moral setelah transaksi.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Anindhyta Budiarti, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhann Terhadap Kepuasana dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya”, Jurnal Ekuitas, Vol. 15 No. 2 Juni 2011, h. 211

<sup>6</sup> Yessy Artanti, Lestari Ningsih, “Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia ,TBK dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Perantara (Studi pada nasabah Bank Muamalat Cabang Surabaya)”, Jurnal Ekonomi (diakses pada 25 July 2017), h. 72

<sup>7</sup> Ktut Silvanita Mangani, “Bank & Lembaga Keuangan Lain” (Jakarta: Erlangga, 2009), h. 10

Terjadinya keluhan atau komplain dari nasabah dikarenakan ada kesalahan yang berasal dari bank maupun dari faktor eksternal bank tentunya bank tidak bisa semata-mata untuk menyalahkan nasabah seluruhnya dan *Complain* (keluhan) dapat muncul karena berkaitan dengan berbagai keadaan keadilan, seperti keadilan *procedural*, *interaksional* dan *distribusi* maka selaku pihak bank tentunya dalam menghadapi komplain dari nasabah yaitu selalu mempunyai etos kerja yang baik kepada konsumen.

Nasabah yang komplain, harus ditangani dan ditanggapi dengan baik dan tepat. Bila penanganan keluhan ditangani dengan tepat maka nama baik dan citra perusahaan akan tetap terjaga. Selain itu, juga dapat meningkatkan loyalitas nasabah terhadap perusahaan. Dengan adanya *handling complaint* (penanganan komplain), maka dapat mencegah timbulnya krisis, karena perusahaan dapat menangani masalah lebih cepat dan mengenali gejala-gejala awal dari adanya krisis dengan mengevaluasi keluhan pelanggan yang masuk, yang dapat merugikan perusahaan (perbankan).<sup>8</sup>

Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakekatnya bersifat intangible (tidak teraba), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain. Menurut Kotler, kualitas pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan

---

<sup>8</sup> *Ibid*, hlm. 169

kepemilikan apapun.<sup>9</sup> Jadi kualitas pelayanan adalah suatu tindakan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dengan memenuhi kebutuhan pelanggan, suatu perusahaan akan memperoleh kepercayaan dari pelanggan dan pelanggan akan timbul kepuasan sebagai pengguna jasa. Pelayanan dapat juga dikatakan sebagai aktivitas manfaat dan kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Dalam bukunya Kotler mendefeniskan pelayanan sebagai: “Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.” Dari beberapa definisi di atas dapat dilihat betapa peranan pelayanan sangat diperlukan yang dititik beratkan kepada para pengguna jasa perbankan yang datang ke perusahaan dengan harapan untuk mendapatkan kepuasan tertentu sehingga dapat menjadi pengguna jasa bagi perusahaan di masa yang akan datang. Sehingga diambil kesimpulan bahwa pelayanan yang efektif adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pengguna jasa. Adapun jenis komplain yang terjadi di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung sebagai berikut:

Tabel 1.2  
Jenis Komplain

---

<sup>9</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hal.206

No	Jenis Komplain	Jumlah Nasabah				
		2015	2016	2017	2018	2019
1	ATM Tertelan	13	8	12	9	4
2	Terdebet	15	10	16	12	7
3	Transaksi Gagal	8	14	10	17	8
4	Tidak Bisa Akses Mobile Banking	20	19	6	11	4
5	Kartu ATM Tidak Bisa Digunakan	7	7	5	8	3
6	Jumlah	63	58	49	57	25

Sumber: *Data Nasabah Komplain Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung Tahun 2019*

Dapat dilihat dari tabel 1.1 di atas adalah jenis komplain yang terjadi di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung yang terjadi di tahun 2015-2019. Terdapat 5 jenis komplain yang terjadi seperti, kartu ATM tertelan, terdebet, transaksi gagal, tidak bisa akses mobile banking dan kartu ATM tidak bisa digunakan. Jenis komplain tersebut terjadi karena mesin yang rusak atau eror atau nasabah lupa menarik kartu ATM dari mesin ATM sehingga kartu ATM menjadi tertelan, lalu kegagalan sistem yang terjadi akibat dari sinyal satelit ATM sehingga terjadi terdebetnya rekening nasabah, pin terblokir dan mesin eror juga menyebabkan transaksi gagal, kartu ATM tidak bisa digunakan terjadi karena kartu atm tersebut rusak atau patah sehingga tidak bisa digunakan, selanjutnya masalah koneksi internet dan salah password sehingga nasabah tidak bisa akses mobile banking. Dengan adanya penyebab pengaduan komplain tersebut maka nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung merasa kurang puas atas penanganan keluhan yang diterima. Hal ini memerlukan perhatian dan peningkatan

dalam memberikan pelayanan serta penyelesaian masalah yang tepat. Sehingga nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung yang sebelumnya tidak merasa puas oleh pelayanan atau fasilitas bank dapat merasakan kepuasan dari layanan komplain yang diajukan oleh nasabah dengan penanganan yang tepat sesuai dengan masalah yang dialami oleh nasabah.

Dalam memberikan pelayanan, bank tentu mewajibkan seluruh karyawan dan personal yang ada di dalamnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik khususnya pelayanan *customer service* dikarenakan *customer service* adalah personal yang lebih banyak menerima keluhan-keluhan dari nasabah. Selain itu, *customer service* lebih banyak berinteraksi terhadap para nasabah terutama mengenai produk perbankan. Dengan demikian, *customer service* harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik, supaya nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

*Customer Service* merupakan salah satu bagian di bank yang memiliki peran sebagai ujung tombak bagi bank dalam membangun kepuasan pelanggan atau nasabahnya. *Customer Service* ibarat wajah terdepan sebuah bank. *Customer Service* dapat dikatakan orang pertama yang berhadapan langsung dengan nasabah yang ingin membuka tabungan, deposito, serta yang ingin mencari informasi dan fasilitas yang diberikan oleh bank maupun yang ingin mengetahui pelayanan yang diberikan. *Customer Service* memegang peranan sangat penting diberbagai perusahaan, dalam dunia perbankan tugas utama seorang *Customer Service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan nasabah. *Customer Service* bank dalam melayani para nasabah selalu

berusaha menarik dengan cara meyakinkan para calon nasabahnya, selain itu *Customer Service* juga dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.

Pelayanan yang diberikan *Customer Service* akan di nilai baik atau tidak, ditentukan dari perilaku yang diperlihatkan oleh *Customer Service* sendiri dalam melayani nasabah-nasabahnya. Dengan adanya pelayanan yang baik dari *Customer Service* membuat nasabah merasa senang dan dihargai, sehingga nasabah akan kembali lagi dan melanjutkan hubungan bisnis dengan bank. Selain itu, tidak jarang pula pada akhirnya nasabah akan menceritakan pengalaman serta perasaan puas dan senang yang dirasakannya dengan pelayanan yang diperolehnya dari bank yang didatanginya tersebut kepada rekan-rekannya yang lain.

Dalam bukunya Kotler & Keller, "*Satisfaction is a person's feelings of pleasure or dissapointment that result from comparing a product's perceived performance or outcome to expectations. If the performance falls short of expectations, the outcome is dissatisfied. If it matches expectations, the customer is satisfied or delighted*". Yang berarti kepuasan adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan performa produk atau hasil dengan ekspektasi. Jika performanya kurang dari ekspektasi maka pelanggan akan kecewa dan jika sesuai dengan ekspektasi konsumen akan merasa puas.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Nofal Supriyadi, *Pengaruh Penanganan Komplian Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Komitmen, Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Di Sulawesi Tenggara*, (Yogyakarta: Gawe Buku, 2017). Hal. 43

Menurut Tse dan Wilton dalam bukunya Tjiptono kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan. Kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan. Operasionalisasi pengukuran kepuasan pelanggan bisa menggunakan sejumlah faktor, seperti ekspektasi, tingkat kepentingan (*importance*), kinerja, dan faktor ideal. Berikut ini akan dipaparkan definisi kepuasan pelanggan menurut beberapa ahli :

1. Dalam bukunya Phillip Kotler dan Kevin Lane Keller, kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.
2. Dalam bukunya Tjiptono, kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.
3. Dalam bukunya Djaslim Saladin, pengertian Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Kepuasan nasabah adalah rasa puas terhadap suatu bank dalam menangani komplain yang cepat, perasaan puas atas penanganan

komplain/keluhan yang tepat oleh karyawan suatu bank. Nasabah yang puas akan menimbulkan perasaan nasabah untuk mempercayai suatu bank tersebut karena mampu menangani komplain nasabah sesuai dengan harapannya. Semakin tinggi tingkat kepuasan yang disarankan nasabah maka semakin tinggi pula komitmen untuk tetap mempertahankan hubungan jangka panjang yang bernilai antara nasabah dengan pihak bank.<sup>11</sup>

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**PENGARUH *HANDLING COMPLAINT* DAN KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENABUNG DI BANK MANDIRI SYARIAH KCP TULUNGAGUNG**”

## **B. Identifikasi Masalah**

*Handling Complaint* atau penanganan keluhan muncul dari perasaan nasabah atas ketidakpuasa atau kekecewaan terhadap suatu barang atau jasa. Seperti yang terjadi di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung terdapat beberapa jenis komplain yang terjadi seperti kartu ATM tertelan, terdebet, transaksi gagal, tidak bisa akses mobile banking dan kartu ATM tidak bisa digunakan. Dengan terjadinya masalah tersebut Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung lebih meningkatkan Kualitas pelayanan seorang *Customer Service* dalam melayani dan menangani masalah tersebut secara tepat dan sesuai dengan masalah yang sedang dialami oleh masalah tersebut. Sehingga nasabah sebelumnya yang kurang merasa puas atas keluhan yang

---

<sup>11</sup> Nofal Supriyadi, *Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Komitmen, Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Di Sulawesi Tenggara*, (Yogyakarta: Gawe Buku, 2017). Hal. 3-4

mereka adukan, mereka akan merasakan kepuasan kembali dengan peningkatan pelayanan dan memberikan pelayanan prima kepada nasabah komplain. Oleh karena itu akan dikumpulkan beberapa alternatif-alternatif sebab terjadinya masalah yang kemudian nantinya akan diteliti sesuai dengan kemampuan peneliti.

### **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Pengaruh *Handling Complaint* Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menabung?
2. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Nasabah Dalam Menabung?
3. Bagaimana Pengaruh *Handling Complaint* dan Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menabung?

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk Menganalisis Pengaruh *Handling Complaint* Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menabung.
2. Untuk Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Nasabah Dalam Menabung.
3. Untuk Menganalisis Pengaruh *Handling Complaint* dan Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menabung.

## **E. Kegunaan Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat berguna dalam menjawab permasalahan yang sedang diteliti, selain itu diharapkan mempunyai manfaat teoritis untuk mengembangkan ilmu lebih lanjut ataupun dalam bentuk kegunaan praktis yang menyangkut pemecahan-pemecahan masalah yang aktual.

### 1. Secara Teoretis

Hasil penelitian ini yang berjudul Pengaruh *Handling Complaint* Dan Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung diharapkan dapat menambah keilmuan dan bisa sebagai pengembangan ilmu pengetahuan manajemen pemasaran, serta memberikan sumbangsih pemikiran terkait judul.

### 2. Secara Praktis :

- a. Bagi Akademis, berguna untuk pertimbangan atau referensi Perbankan syariah dan karya-karya ilmiah dan sebagai referensi bagi mahasiswa, staf dan pengajar lainnya dalam bagi seluruh civitas akademika di Institut Agama Islam Negeri Tulungagung ataupun pihak lain yang membutuhkan.
- b. Bagi Lembaga, Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, diharapkan penelitian ini akan membantu lembaga dalam menerapkan mekanisme yang tepat terhadap produk tabungan dan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan manajemen ataupun keputusan lainnya.

- c. Penelitian yang akan datang, diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan untuk peneliti selanjutnya yang akan meneliti dalam bidang manajemen pemasaran khususnya mengenai *Handling Complaint dan Kualitas Pelayanan Customer Service*.

#### **F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian**

Dalam melaksanakan suatu penelitian diperlukan suatu batasan atau ruang lingkup untuk mempermudah pembahasan dengan jelas. Batasan penelitian bertujuan untuk memberikan batasan-batasan pada penelitian sehingga pembahasannya tidak meluas dan tetap fokus pada rumusan masalah penelitian. Selain itu batasan penelitian juga berfungsi untuk menghindari kemungkinan pembahasan yang menyimpang dari pokok permasalahan yang telah ditentukan. Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini hanya berfokus pada pengaruh *Handling Complaint* dan kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah dalam menabung.
- b. Adapun yang menjadi subjek dari penelitian ini adalah salah satu bank syariah di wilayah Tulungagung, yakni Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

#### **G. Penegasan Istilah**

##### 1. Definisi Konseptual

###### a. *Handling Complaint*

Menurut Nofal Supriyadi

Keluhan berasal dari bahasa latin *plangere* yang artinya adalah memukul dan pukulan ini ditunjukkan kebagian dada. Saat ini keluhan lebih diartikan sebagai sesuatu yang tidak menyenangkan atau sesuatu

yang mengganggu. Kesalahan, kegagalan, dan keluhan tidak terelakkan dalam bisnis jasa. Keluhan adalah salah satu bagian dari ekspresi negatif yang dihasilkan karena ketidaksesuaian kenyataan dengan keinginan seseorang.<sup>12</sup>

#### b. Kualitas Pelayanan Customer Service

##### Menurut Kotler

kualitas pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Jadi kualitas pelayanan adalah suatu tindakan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.<sup>13</sup>

##### Menurut Kamsir

*Customer Service* dalam arti umum berarti orang atau bagian yang berhadapan langsung dengan pelanggan, selain *teller* dan *security*. Secara umum, pengertian *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Jadi, intinya *Customer Service* melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan.<sup>14</sup>

#### c. Kepuasan Menabung

##### Menurut Sofyan Assauri

Kepuasan pelanggan timbul setelah seseorang membeli dan memakainya lalu dinilai kinerjanya. Harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lalu, komentar dari teman serta janji yang disampaikan pihak perusahaan kepada pelanggan melalui usaha promosi sedangkan persepsi timbul dari perasaan pada saat menilai dan mengonsumsi barang/jasa yang dibeli.<sup>15</sup>

---

<sup>12</sup> Nofal Supriyadi, *Pengaruh Penanganan Komplian Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Komitmen, Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Di Sulawesi Tenggara*, (Yogyakarta: Gawe Buku, 2017), hal. 32-33

<sup>13</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran : Analisa Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Terjemahan Hendra Teguh dan A.Rauli (Jakarta: Prenhallindo 1997), hal 36.

<sup>14</sup> Kasmir, *“Etika Customer Service”*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005, hal. 180.

<sup>15</sup> Sofyan Assauri, *“Strategi Marketing”*, (Jakarta: Raja Grafindo Persaa, 2012), hal. 11.

## 2. Definisi Operasional

Dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh *Handling Complaint* dan Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung” ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Handling Complaint* dalam penelitian ini adalah strategi atau upaya bank syariah mandiri untuk menjaga hubungan jangka panjang antara bank syariah mandiri dengan nasabah dan kualitas pelayanan *Customer Service* merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya yang memenuhi atau melebihi harapan. Dalam kepuasan nasabah kinerja yang disarankan dengan harapan apabila kinerja di bawah harapan, maka nasabah akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka nasabah akan merasakan puas, namun jika kinerja melebihi harapan maka nasabah akan merasa sangat puas menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

## H. Sistematika Penulisan Skripsi

Penulisan skripsi ini disusun menjadi tiga bagian yaitu : bagian awal, bagian utama dan bagian akhir.

### a. Bagian Awal

Terdiri dari Halaman Sampul Depan, Halaman Judul, Halaman Persetujuan, Halaman Pengesahan, Motto, Halaman Persembahan, Kata Pengantar, Daftar Isi, Daftar Tabel, Daftar Gambar, Daftar Lampiran, dan Abstrak.

b. Bagian Utama

Bagian ini terdiri dari lima bab yaitu:

BAB I      Pendahuluan

Diuraikan menjadi beberapa sub bab yang meliputi: latar belakang, identifikasi dan pembahasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, hipotesis penelitian, kegunaan penelitian, keterbatasan penelitian, penegasan istilah dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II     Landasan Teori yang membahas semua variabel yang didasarkan pada teori dan kajian penelitian terdahulu.

BAB III    Metodologi Penelitian yang mencakup beberapa sub bab yaitu jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variable dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV    Laporan Hasil Penelitian, terdiri dari hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V     Berisi tentang hasil penelitian yang berorientasi untuk menjawab masalah penelitian, menafsirkan temua-temuan penelitian, mengintegrasikan temuan penelitian ke dalam temuan-temuan penelitian, memodifikasi teori yang ada, menjelaskan implikasi Isin dari penelitian.

BAB VI    penutup, terdiri dari kesimpulan dan saran.

c. Bagian Akhir

Terdiri dari Daftar Pustaka, Lampiran-lampiran, Surat Pernyataan Keaslian Skripsi dan Daftar Riwayat Hidup.